

DELIBERA n°_175_

**XXXXXXXX / VODAFONE ITALIA SPA (HO.MOBILE - TELETU)
(GU14 / 189125 / 2019)**

IL CORECOM SICILIA

NELLA seduta del 16/09/2020;

VISTA la legge 14 novembre 1995, n. 481, recante “*Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità*”;

VISTA la legge 31 luglio 1997, n. 249, recante “*Istituzione dell’Autorità per le garanzie nelle comunicazioni e norme sui sistemi delle telecomunicazioni e radiotelevisivo*”;

VISTO il decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, recante “*Codice delle comunicazioni elettroniche*”;

VISTA la delibera n. 73/11/CONS, del 16 febbraio 2011, recante “*Regolamento in materia di indennizzi applicabili nella definizione delle controversie tra utenti e operatori*”, di seguito denominato *Regolamento sugli indennizzi* come modificato da ultimo dalla delibera n. 347/18/CONS;

VISTA la delibera n. 203/18/CONS, del 24 aprile 2018, recante “*Approvazione del Regolamento sulle procedure di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori di comunicazioni elettroniche*”, come modificata, da ultimo, dalla delibera n. 296/18/CONS;

VISTO l'art. 5 lettera e) della Convenzione tra l'AGCOM e il CORECOM. SICILIA, per l'esercizio delle Funzioni Delegate in tema di comunicazioni, in vigore dal 1° Gennaio 2018, con la quale, l'Autorità ha delegato il CORECOM SICILIA alla definizione delle Controversie;

VISTO l'Accordo Quadro del 28 Novembre 2017, tra l'Autorità per le Garanzie nella Comunicazione, la Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e la Conferenza dei Presidenti delle Assemblee Legislative delle Regioni e delle Province Autonome;

VISTA la Legge Regionale 26 Marzo 2002 n. 2, successivamente modificata ed integrata, ed in particolare l'art. 101 che ha istituito il " Comitato Regionale per le Comunicazioni della Regione Siciliana" (CORECOM);

VISTA l'istanza di XXXXXXXXX del 15/10/2019 acquisita con protocollo n. 0437979 del 15/10/2019;

VISTI gli atti del procedimento;

CONSIDERATO quanto segue:

1. La posizione dell'istante

L'istante, XXXXXXXXX, titolare dell'utenza telefonica XXXXXXXXX, con la procedura avviata, , lamenta che, a decorrere dalla data del 01/03/2018, ha subito la completa interruzione del servizio fonia ed il malfunzionamento del servizio adsl. Tale disservizio, veniva reiteratamente segnalato al gestore, ma continuava a persistere nel tempo. A causa della situazione in atto, la stessa, con raccomandata a/r del 29/03/2019, inoltrava, al gestore telefonico, formale richiesta di recesso dal contratto. Con pec del 10/05/2019, sporgeva quindi reclamo per richiedere l'indennizzo per i disagi subiti. Per le ragioni enunciate, in questa sede, viene richiesto: 1) indennizzo per completa interruzione del servizio fonia, dal 01/03/2018 al 29/03/2019, per un totale di 394 giorni; 2) indennizzo per malfunzionamento servizio adsl, dal 01/03/2018 al 29/03/2019, per un totale di 394 giorni; 3) indennizzo per mancata risposta ai reclami, per un totale di 519 giorni; 4) Annullamento morosità pendenti; 5) Rimborso spese di procedura ed assistenza. In totale, la somma richiesta è pari quindi a 3900,00 euro, oltre l'annullamento dell'insoluto esistente.

2. La posizione dell'operatore

Il gestore , Vodafone Italia spa, nel corso delle sue memorie difensive, sostiene di aver ricevuto soltanto tre ticket di intervento sulla linea telefonica di che trattasi e di aver regolarmente provveduto, a risolvere i guasti lamentati. Viene ancora evidenziato che, già nel dicembre del 2018, era stata predisposta la sostituzione della "vodafone station", in ragione dei disservizi lamentati sul traffico dati, ma, la cliente, aveva rifiutato tale

genere di intervento. Alla luce di quanto espresso, vengono pertanto respinte tutte le richieste avanzate dall'istante, ribadendo la piena correttezza dell'operato compiuto.

3. Motivazione della decisione

Dalle rispettive ricostruzioni dei fatti, operate dalle parti, ad oggi, contrapposte, si rileva una situazione di disagio, nella fruizione del servizio telefonico, utilizzato dall'istante. I ripetuti ticket, di segnalazione guasti, inviati dall'istante, al gestore, sono infatti un indice chiaro di insoddisfazione e di irrisolte problematiche, di natura tecnica, su quanto regolarmente contrattualizzato. Anche se, il gestore, sostiene che tali segnalazioni, di guasti, siano state soltanto tre, e tutte prontamente risolte, il fatto di non aver prodotto, in allegato a tale tesi, il tabulato del traffico telefonico, registrato, durante il periodo evidenziato, non scioglie il dubbio, circa la regolarità dei servizi forniti. D'altra parte, l'istante, a sostegno di quanto lamentato, provvede, invece, ad allegare le schermate, dei numerosi contatti, avuti con l'assistenza clienti della Vodafone, in ragione di disservizi non sporadici, ma piuttosto continuativi. In altre parole, il gestore, non dimostra di essersi prodigato nella risoluzione dei guasti, in maniera definitiva, bensì di avere eventualmente agito, con sporadici interventi, provocando un evidente disagio alla controparte. Si ritiene, pertanto, che possa trovare accoglimento la richiesta di indennizzo ai sensi dell'art 4 dell'Allegato A alla Delibera 347/18/Cons, per la lamentata mancata fruizione, pressochè continuativa, del servizio telefonico da parte dell'istante. Tale decisione comporta quindi la corresponsione di euro 6,00 per ogni giorno di disservizio maturato, ed in questo caso da calcolare in ragione dei 394 gg., evidenziati dall'istante, in seno alla richiesta avanzata. Sono quindi indennizzabili 2364,00 euro. Situazione leggermente differente, si ravvisa per ciò che attiene il malfunzionamento della linea dati. A discolpa dell'operato del gestore, in relazione ai guasti segnalati, sovviene la soluzione proposta del cambio della "vodafone station", che però a suo dire, viene rifiutata dalla cliente, non consentendo quindi di verificare la risoluzione dei problemi lamentati. In questo caso, a differenza di prima, il gestore mostra di voler collaborare alla risoluzione di quanto lamentato, ma è il cliente ad impedirgli di verificare l'eventuale natura del guasto. Considerato che questa soluzione veniva, però, proposta dalla Vodafone, soltanto nel dicembre del 2018, a distanza quindi di 9 mesi dal reclamo in tal senso avanzato dall'istante, si ritiene soltanto plausibile ridurre il calcolo del disagio patito dall'istante a 270 gg e non ai paventati 394 gg espressi in sede di richiesta di indennizzo. Tale calcolo, tiene quindi in considerazione, il periodo intercorrente tra, la segnalazione fatta dall'istante del guasto, ed il rifiuto della sostituzione della vodafone station, operato dallo stesso cliente, come da allegata documentazione prodotta, in piattaforma dal gestore. In ragione di quanto discusso, si ritiene accoglibile - anche se parzialmente - la richiesta di indennizzo avanzata dal proponente, in ragione dell'art. 4

dell'allegato A alla Delibera 347/18/Cons , che prevede la corresponsione di euro 3,00 per ogni giorno di disagio patito. L'indennizzo pari ad 810,00 euro, si va a sommare a quello evidenziato in precedenza. In ultimo, si ritiene plausibile pure la richiesta di indennizzo avanzata in ragione del reclamo, formulato, con nota-pec del 10 maggio 2019, in quanto non vi è traccia del riscontro, fornito dal gestore, in merito a quanto lamentato. Tale indennizzo viene calcolato nella misura massima dei 300,00 euro, previsti dall'art 12 dell'allegato A della Delibera 347/18/Cons, e si va ad aggiungere agli indennizzi in precedenza calcolati. A ragion veduta, viene altresì accolta la richiesta avanzata, dall'istante, per lo storno dell'insoluto presente sui sistemi contabili della Vodafone. Quest'ultima, quindi, provvederà a stornare il debito ed a ritirare, senza oneri per l'istante, l'eventuale pratica di recupero crediti. Non si ritiene, invece, di accogliere la richiesta del riconoscimento delle spese di procedura, considerata la gratuità dell'inoltro dell'istanza e dello svolgimento telematico dell'intera procedura. Dalla somma delle cifre singolarmente riconosciute, per come prima indicato, in virtù dell'accoglimento delle richieste avanzate, la somma complessivamente da attribuire all'istante sarà quindi pari 3474,00 euro.

DELIBERA

L'autorità accoglie l'istanza formulata da XXXXXXXXX, nei confronti della società Vodafone Italia spa, per le motivazioni espresse in premessa. La Vodafone Italia Spa, è tenuta, entro 60 gg. dalla relativa pubblicazione sulla piattaforma digitale di ConciliaWeb, del presente provvedimento, ad adempiere a quanto in appresso indicato. In particolare la predetta società dovrà corrispondere all' istante XXXXXXXXX, l'indennizzo complessivo di euro 3474,00 (tremilaquattrocentosettantaquattro/00), in ragione dei richiamati articoli di riferimento del vigente regolamento Agcom in materia di indennizzi , giusta Delibera 347/18/Cons. Il pagamento dovrà essere effettuato, mediante l'invio di un assegno intestato all'istante presso il domicilio indicato nell'istanza presentata in piattaforma. Ove conosciute le coordinate bancarie complete, dello stesso istante, il gestore potrà provvedere, in alternativa, all'accreditamento, di quanto dovuto, mediante bonifico. Sarà inoltre cura della stessa Vodafone stornare la posizione debitoria esistente a danno dell'istante e ritirare, senza oneri per lo stesso cliente , la eventuale pratica di recupero crediti.

Il presente provvedimento costituisce un ordine ai sensi e per gli effetti dell'articolo 98, comma 11, del d.lgs. 1° agosto 2003, n. 259.

È fatta salva la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito.

Il presente atto può essere impugnato davanti al Tribunale Amministrativo Regionale del Lazio entro 60 giorni dalla notifica dello stesso.

La presente delibera è notificata alle parti e pubblicata sul sito *web* dell'Autorità.

Palermo, 16/09/2020

IL PRESIDENTE

Prof.ssa avv. Maria Annunziata Astone

